

## 日本カタピラー

# ～サービス品質とお客様満足の上をめぐして～ メカニック・チャンピオンシップ2018を開催 日本カタピラー最優秀メカニックが決定！

Catブランドの建設機械・ディーゼルエンジン等の販売・サービスを手掛ける日本カタピラー合同会社（本社：東京都中野区、代表職務執行者 社長・CEO：本田博人）は2018年10月3日（水）、『メカニック・チャンピオンシップ2018』を開催しましたのでご報告いたします。

メカニックの育成とモチベーション向上を図り、サービス品質改善とCX（お客様満足）向上につなげることを目的に、例年実施しているものです。年齢や経験年数、職歴は問わず、事前に行われたメカニック評価テストをもとに、優秀なメカニックを各地区ごとに選出し、全国から10名が参加しました。



これまでのトラブルシューティングや知識に関する試験のほか、昨年度はお客様からの満足を引き出す力を図るため「面談試験」を追加、今年度は実技試験に、メカニックの技術力が試される「溶接技能」も試験項目に加えました。優秀なメカニックに求められる技術・知識だけでなく、お客様への提案力についての技量も含めて総合的に採点されました。

### ■溶接の技術力の高さが評価された二名が同点優勝

今年、今回から試験項目として追加となった溶接技能で高得点を獲得した 首都圏地区 多摩営業所 野村さんと、近畿地区 大阪北営業所 早瀬さんが同点優勝、第三位は東海地区 安城営業所 安江さんでした。

首都圏地区 多摩営業所 野村さん

近畿地区 大阪北営業所 早瀬さん



「お客様の立場に立って考えることを日々一番に心がけてきたので、それを試験で評価いただき、優勝という結果につながったことを大変嬉しく思います。練習を支えてくれた営業所の皆にも感謝します。今後は後輩の育成にも力を入れていきたいと思っております。」



「今日のために睡眠時間を削って準備をしてきました！私の所属する地区では、若手のメカニックが減っています。この結果を持ち帰り、周りのモチベーションを上げられるメカニックを目指すとともに、後輩たちを引っ張っていける先輩でありたいと思っております。」

## ■コンテストの様子

### 実技試験①実機を使ったトラブルシュート



油圧ショベル Cat 311FL RRを使用し、お客様からのコールで現場へ急行するといった設定で試験が行われました。途中、お客様へ聞き取りを行わなければ解決できないポイントも設定し、実技試験でもコミュニケーション力が評価の一つとなりました。

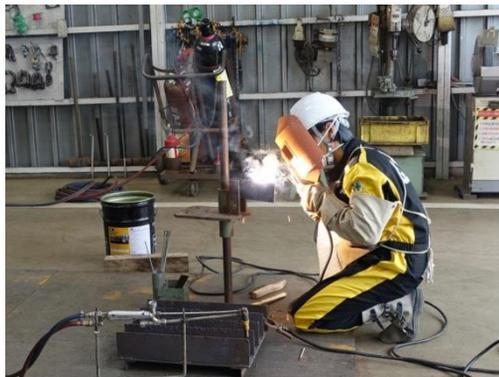
### 筆記試験



安全や作業標準、運転時の注意事項など、メカとして基本的に知っておくべき内容が15問100回答出題されました。どの参加者も得点が高く、結果は僅差でした。担当者は「基礎知識はメカニックとして必須。さまざまな場所で学び、蓄えてほしい」とコメントしています。

日本キャタピラーでは、メカニックの育成と顧客満足の上昇を図り、今後もこのようなコンテストを毎年開催する予定です。

### 実技試験②ガス切断、溶接、折込みボルトの抜取り



ガス切断、溶接、折込みボルトの抜取りの3つの技能が溶接技能試験として行われました。今年から追加した溶接技能について、担当者は「溶接の技能があれば修理できる幅が広がる。溶接の重要性を社員に改めて認識してほしいという思いから、今回追加した。」と話しています。

### 面談試験



急遽設けられた訪問先の社長との面談で、点検内容等について報告する、という設定で、面談試験が行われました。お客様の目線に立ってどんなことが必要かを提案し、事実を正確に伝える報告力や提案力、お客様の利益に貢献できるサービスプログラムを紹介できたかポイントとなりました。

## ■コンテスト概要

1. 開催日程： 2018年10月3日（水）
2. 会場： 日本キャタピラー 安城営業所
3. コンテスト内容：  
筆記試験・2つの実技試験（①故障診断／②溶接技能）・面談試験を行い、それぞれ100点満点で評価、合計400満点でその合計点数を競う。
  - ・実技試験①（50分） 実機を使ったトラブルシュート（点検／整備／故障探求）  
\*油圧ショベル「Cat 311FL RR」を使用
  - ・実技試験②（50分） 溶接技能テスト（ガス切断、溶接、折込みボルトの抜き取り）
  - ・筆記試験（50分） ペーパーテストによる知識力評価 100問
  - ・面談試験（50分） お客様に対する報告／提案／折衝能力評価（ロールプレイング方式）
4. 参加要件：
  - ・2018年上期メカニック共通テスト 成績優秀者（推奨）
  - ・各地区からの推薦（年齢、経験年数は不問、メカニックとしての能力に総合的に優れた者）



## 日本キャタピラー合同会社概要

- 本社 : 〒164-0012 東京都中野区本町1-32-2 ハーモニータワー  
設立 : 1966年3月（2017年4月 日本キャタピラー合同会社発足）  
代表者 : 代表職務執行者 社長・CEO 本田博人  
従業員数 : 2,407名（2018年5月1日現在）  
英文社名 : Nippon Caterpillar LLC  
事業内容 : 建設機械及びディーゼルエンジン等の販売、サービス、レンタル  
URL : <https://www.nipponcat.co.jp/>